

Palvelumuotoilu vauhtiin koko kirjaston henkilöstökoulutuksella

Posted on [22.3.2011](#) by [helehilt](#)

Helsingin yliopiston kirjaston Palvelumuotoiluhankkeen ensimmäinen vaihe, ”Mahdollisuuksien kartoitus”, käynnistyi joulukuussa yhteistyössä suunnittelutoimisto TAIVAAN kanssa. Tavoitteena on selvittää kirjaston palvelukokonaisuuden nykytila ja etsiä tulevaisuuden kehittämistarpeista koulutuksen ja taustatutkimuksen avulla.

Koko kirjaston kattava henkilöstökoulutus oli projektin ensimmäinen askel. Kaksi kaikille avointa luentotilaisuutta järjestettiin tammikuussa, ja niihin osallistui yhteensä 150 henkilöä, yli puolet koko kirjaston henkilökunnasta. Kouluttajana toimi palvelumuotoilun pioneeri **Mikko Koivisto**. Hänen johdatusellaan termit, kuten käyttäjäkeskeisyys, proaktiivisuus, palvelupolut, -tuokiot ja -eleet saivat sisällön. Samoin myös palvelumuotoilun ymmärtämisen ja kiteyttämisen menetelmät ja käyttötarkoitukset hahmottuivat.



Koulutusta syvennettiin helmikuussa Mikko Koiviston johdolla työpajoissa, joihin osallistui 40 asiakaspalveluissa ja palvelujen kehittämistehtävissä työskentelevää henkilöä kampuskirjastoista ja keskitetyistä palveluista. Kahden päivän aikana perehdyttiin luentojen ja pienryhmätyöskentelyn avulla tiedonhankintamenetelmiin, kuten havainnointiin, haastatteluun ja luotaimiin, sekä kerätyn tutkimusaineiston analysointiin ja tulosten kiteyttämiseen.

Ensimmäisen koulutuspäivän jälkeen ryhmät kokoontuivat ja organisoivat tietojen keruun valitsemistaan ongelma-aiheista. He jalkautuivat kirjastoihin havainnoimaan ja haastattelemaan asiakkaita ja tekivät luotaimia, joilla henkilökunta kirjasi ylös toimiaan. Toisen koulutuspäivän

teemana oli aineiston analysointi samankaltaisuuskaavion avulla, käyttäjäprofiilien luonti ja lopulta design-ajurien kiteyttäminen. Ryhmien keräämät sadat havainnot ryhmiteltiin ja analysoitiin seinätauluiksi, ja esiin nousseista kokonaisuuksista kiteytettiin tunnistettavia ja hilpeyttäkin herättäneitä käyttäjäprofiileja.



Koulutus oli antoisa ja Mikko Koiviston asiantuntemus ja opetustaito suvereenit. Kaikilla oli hauskaa, ja saatiin kerrankin konkreettisia työkaluja konkreettisten ongelmien ratkaisemiseen. Yhdessä tekemisen kautta ryhmäläiset tutustuivat paremmin toisiinsa, ja hitsautuminen koko kirjaston yhteiseksi palvelujen kehittäjäryhmäksi käynnistyi.

Samalla kun koulutusryhmät hankkivat uusia taitoja osaamissalkkuunsa, he myös keräsivät, työstivät ja analysoivat merkittävän määrän tutkimusaineistoa itse projektia varten. Harjoitustehtävien avulla löytyi kiinnostavia palvelujen kehittämiseen liittyviä ajatuksia, joita kannattaa työstää eteenpäinkin. Sitä varten ryhmässä laadittiin designajureita, eli konkreettisia ehdotuksia siitä, miten eri käyttäjäprofiileihin kuuluvien asiakkaiden palveluja voitaisiin kehittää.



Pienryhmätyöskentely toi esiin myös asiakaspalveluissa tarvittavia esiintymistaitoisia, kekseliäitä ja sanavalmiita persoonallisuuksia ja luovia lahjakkuuksia. Kirjastolla on tehtäviinsä sitoutunut, empaattinen ja kehittämisestä kiinnostunut palveluhenkilöstö. Se on voimavara, jonka avulla voidaan varmistaa palvelumuotoiluhankkeen menestyksellinen läpivienti.

Palvelumuotoilu jatkuu maaliskuussa TAIVAS-tiimin tietojenkeruulla kirjastoissa ja kehittäjäyhteisön verkkopalvelun käynnistymisellä. Kaikki kirjaston kehittämisestä kiinnostuneet kutsutaan tervetulleiksi kehittäjäyhteisöön. Se, että kaikille ei voitu järjestää pienryhmäkoulutusta, ei estä osallistumista. Nyt on lupa keskustella avoimesti kirjaston kehittämisestä – tabuja ei ole.

Kirjoittaja

Inkeri Salonharju

projektipäällikkö

Hallinto- ja kehittämispalvelut

Helsingin yliopiston kirjasto

Kuvat

Jussi Omaheimo

Viestintäsuunnittelija

Hallinto- ja kehittämispalvelut

Helsingin yliopiston kirjasto